COVID-19

Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus 2019

Guía para líderes





OPS


Organización Panamericana de la Salud

Organización Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

COVID-19

Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus 2019

Guía para líderes

OPS  Organización Panamericana de la Salud  Organización Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

Washington, DC
Febrero 2020

Introducción

El brote diseminado de enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) en la provincia de Hubei, en China, y la introducción del virus en la Región de las Américas ponen de relieve la urgente necesidad de una comunicación clara, honesta, concisa y coherente.

La comunicación de riesgos abarca todas las cuestiones básicas de la comunicación para la salud, pero difiere en la necesidad de velocidad y la dependencia de la confianza. En los momentos de crisis, se insta a los líderes a que den una respuesta rápida, sentida y confiable. El público quiere saber qué se conoce, qué se está haciendo al respecto y lo que ellos pueden o deben hacer.

COVID-19, una afección similar a otros coronavirus ya conocidos como el MERS y el SARS y a la gripe, es motivo de preocupación mundial y ha sido declarada una emergencia de salud pública de importancia internacional por el Director General de la OMS. Hay muchas incógnitas, y esto provoca temor, principalmente acerca de lo que podría suceder. Por ello, la comunicación de riesgos resulta un recurso estratégico que puede contribuir a la respuesta de salud pública de las autoridades de los países de la región.

En un escenario ideal, se contaría con tiempo para hacer planes, establecer una estrategia de comunicación y una guía de acción. Pero situaciones como estas, requieren aptitudes inmediatas para comunicarse con el público. La comunicación de riesgos es un componente integral de la gestión de riesgos para la salud pública y una capacidad básica en el marco del Reglamento Sanitario Internacional (RSI). A continuación, se presentan algunas sugerencias, principios y plantillas para orientarlos.

Proteger la salud y prevenir muertes que podemos evitar es la misión que nos convoca a todos. Una comunicación oportuna y transparente, con información correcta y basada en evidencias, pero también honesta y franca, con empatía y comprensión por las preocupaciones del público, será fundamental para que las personas conozcan los riesgos de la COVID-19 y sigan las recomendaciones de las autoridades para proteger su salud y la de sus seres queridos.

I. Conceptos fundamentales de la comunicación de riesgos

CONFIANZA Y CREDIBILIDAD

Es el principio clave en la comunicación de riesgos. Sin esta confianza, el público no creerá en la información que den el ministro de Salud u otras autoridades, o no actuará conforme a dicha información. La confianza se puede mantener de diversas maneras:

- No infunda más tranquilidad de la necesaria. Evite decir que todo irá bien si, de hecho, no se sabe si será así. Diga lo que sabe en ese momento y lo que el Gobierno está haciendo al respecto. Es importante comunicar al público lo que puede hacer (por ejemplo: "lávese las manos", "tosa o estornude en el lado interno del codo").
- No minimice la preocupación de la población. Reconozca el temor de la gente. Las personas pueden estar atemorizadas, lo cual es una reacción saludable. COVID-19 es una enfermedad nueva y temible.
- No insinúe que el público no debe preocuparse.
- Reconozca la incertidumbre.
- No diga que el gobierno tiene la situación bajo control; en lugar de eso, explique lo que está haciendo.
- Exprese empatía, lo que en ocasiones se denomina "hablar con el corazón" (por ejemplo, no diga "sé cómo se siente", sino: "es normal sentir ansiedad y esta es una situación preocupante para la comunidad y para todos nosotros…").
- Sea el primero en dar la información. Informe al público que existe un caso o un presunto caso de la COVID-19 tan pronto como tenga conocimiento de ello. No espere a hacerlo público cuando ya se haya convertido en un rumor.
- Reconozca las equivocaciones. Si existe un error, corríjalo rápidamente. Eso muestra su lado humano y genera confianza porque no ha tratado de ocultar información.

ANUNCIO TEMPRANO

El anuncio temprano es muestra de liderazgo, genera confianza, reduce los rumores y, en consecuencia, puede salvar vidas. En el denominado "primer anuncio" se debe indicar lo que se sabe, lo que esto significa y lo que se está haciendo (por ejemplo: "Hoy se ha diagnosticado el primer caso de COVID-19 confirmado mediante pruebas de laboratorio. Estamos localizando a los contactos de este paciente. Se trata de un caso importado y el individuo en cuestión está siendo cuidado en una sala del hospital, aislado de otros pacientes para contener una propagación…").

- Los anuncios tardíos dan lugar a especulaciones, lo que hace que la gente se pregunte hasta qué punto es realmente mala la situación.
- Evite la estigmatización. Muchas personas naturales de China o con rasgos/orígenes asiáticos están sufriendo una discriminación injustifica-



da. Los líderes deben asegurarse de que la estigmatización se reduzca al mínimo, porque ésta puede dar lugar a que los pacientes no admitan que tienen la enfermedad o a que las personas se oculten y no busquen la atención que necesitan.
- En este mundo cada vez más conectado, los brotes no pueden ocultarse.
- Si desconoce la respuesta a una pregunta, dígalo y ofrezca responder con posterioridad o conectar con la persona adecuada.
- El miedo y la preocupación son las reacciones iniciales a las crisis. Lo que a menudo se describe como pánico es una reacción de adaptación a la incertidumbre y a un riesgo desconocido. Sin embargo, la mayoría de las personas -a diferencia de lo que se cree- rara vez llegan a tener pánico.
- No use jerga técnica al comunicar para la población o para los medios de comunicación.
- Indique a la población los pasos que deben dar para proteger su salud y la de los demás.
- Establezca expectativas (por ejemplo: "esperamos que la situación empeore antes de que empiece a mejorar").
- Reconozca que la situación cambiará e indique que proporcionarán actualizaciones cuando haya más información (por ejemplo: "se trata de una situación en constante evolución; les iremos actualizando y les daremos más detalles").

LA TRANSPARENCIA GENERA CONFIANZA

Hay límites, pero la meta estriba en aspirar a la franqueza total.
- Sea transparente. Asegúrese de que los criterios para tomar ciertas decisiones estén disponibles. Por ejemplo, el criterio para vacunar a cierto grupo de población primero porque están en mayor riesgo o porque cuidan a los enfermos.
- Disemine información oportuna y transparente, técnicamente correcta y basada en evidencias
- Explique el proceso decisorio (por ejemplo: "Creemos que hacer público el nombre de la persona supondría estigmatizar a esa persona y a su familia").
- Otro límite a la transparencia, aunque no el único, es la seguridad nacional.
- Detalle lo que todavía se debe aprender y dónde existen deficiencias.
- Hable acerca de los riesgos, los beneficios y los retos.
- Cuando la orientación cambie, explique las razones de dicho cambio.

INVOLUCRE A LA COMUNIDAD

- El público tiene derecho a la información que puede afectar su salud y la salud de sus seres queridos y, por consiguiente, debe participar en el proceso de creación de mensajes basados en sus reacciones y su retroalimentación.
- La percepción del riesgo del público a menudo no coincide con la realidad basada en datos científicos. Si el público no percibe un riesgo, no responderá adecuadamente para prevenirlo.
- Se puede evaluar la percepción del público mediante encuestas, servicios de consulta telefónica o a través de las redes sociales.
- Averigüe las creencias de la comunidad e inclúyanla en sus mensajes y acciones.

PLANIFIQUE CON TIEMPO

La comunicación de riesgos funciona mejor cuando forma parte de un plan o de una estrategia más amplia delineada mucho antes de que sea necesaria. Quizá este no sea el caso de la enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19), de modo que lo que se presenta a continuación son listas de verificación y plantillas.

II. Metas de comunicación generales para un brote de la COVID-19

- Brinde inmediatamente información correcta y oportuna, y aborde las preocupaciones de salud pública acerca del primer caso de la enfermedad confirmado en el laboratorio.
- Infunda y mantenga la confianza del público en el sistema de salud pública para responder eficazmente a la situación y gestionarla.
- Mantenga al público plenamente informado — explique lo que se sabe y lo que no— de modo que el público entienda cuál es su nivel personal de riesgo de padecer una infección por el virus y actúe en consecuencia.
- Mantenga la credibilidad y la confianza del público en las autoridades proporcionando información correcta y con base científica, pero reconociendo las incertidumbres, con honestidad, conocimiento y compromiso.
- Evite las especulaciones y las conjeturas. Disipe los rumores, la información incorrecta y las suposiciones erróneas cuanto antes.
- Proteja la privacidad del paciente y de los contactos en la medida de lo posible.
- Responda rápidamente a las inquietudes específicas y a las necesidades de información del público, el personal de salud y la comunidad de salud pública.
- Emplee un enfoque de comunicación gubernamental unificado y coherente, estratégico, coordinado y operativo.
- Permanezca conectado con el hospital local y los departamentos de salud locales, no solo para el anuncio inicial sino también en los días siguientes. Mantenga la coordinación de la transmisión de mensajes entre los funcionarios del gobierno nacional, el hospital y las autoridades locales de salud.
- Comparta con dinamismo e iniciativa información pública acerca del primer caso con las contrapartes locales y nacionales, con el fin de potenciar al máximo la concientización del público y la consistencia y uniformidad de los mensajes.
- Bríndeles a lss personas cosas sencillas para hacer con el objetivo de reducir su exposición al virus y para proteger la salud de sus queridos, según su grado de riesgo, de preocupación, las recomendaciones y opciones disponibles. Esto ofrece una sensación de control y motivación.

III. Hipótesis y consideraciones fundamentales

- Dado que se están produciendo más casos de la COVID-19 -hasta el momento principalmente en China-, es posible que más personas se diagnostiquen en los países vecinos, otras regiones y en las Américas.
- Los medios de comunicación o las redes sociales quizá sean los primeros en anunciar extraoficialmente o especular acerca de la identificación de un caso presunto o confirmado de enfermedad en su país. Es muy probable que haya varios presuntos casos que finalmente se descarten.
- Habrá un retraso entre los informes del primer o de los primeros casos presuntos y confirmados. Cuanto más prolongado sea este periodo, mayor será el grado de especulación de los medios de comunicación y del público.
- Es posible que los viajeros no tengan síntomas mientras viajan, pero quizá hayan presentado síntomas después de estar en otro país durante algún tiempo y recorriendo varios lugares. Será necesario evaluar los movimientos de los viajeros y los posibles contactos con otras personas para prever el temor del público en el caso de que dicha persona haya interactuado con otros (por ejemplo, por motivos laborales, en las escuelas).
- El tiempo que transcurre entre la confirmación positiva del primer caso y el anuncio público debe ser muy corto.
- El paciente o los pacientes en cuestión habrán sido aislados y se habrá iniciado la localización activa de los contactos o se iniciará de inmediato.
- Habrá una gran demanda de información del público y de los medios de comunicación nacionales e internacionales.
- Las redes sociales multiplicarán de manera exponencial la presión y la demanda de información, y asimismo ampliarán enormemente la posibilidad de que la transmisión de información incorrecta y de rumores se difunda rápidamente.
- Habrá información incompleta, incorrecta, rumores y suposiciones erróneas entre el público. Las personas pueden adoptar medidas basadas en esta información.
- Podrían darse retrasos en la obtención y la difusión de información verificada al público. Cuanto mayor sea la tardanza, mayor será el grado de especulación de los medios de información y del público.
- Habrá enormes demandas, inmediatas y en curso, de información y de productos de las autoridades de salud, los asociados, los medios de comunicación, las instancias normativas, el público en general y otras audiencias. Estas demandas supondrán una importante presión para que el gobierno proporcione datos rápidamente.
- La orientación y las recomendaciones respecto a la salud pueden cambiar a medida que se sabe más sobre la COVID-19, pero se debe informar de inmediato al público y a otros interesados directos las nuevas recomendaciones a medida que se las elaboren.

COVID-19

ENFERMEDAD POR EL CORONAVIRUS 2019

CONÓCELO.

COVID-19 es una enfermedad respiratora nueva que se identificó por primera vez en Wuhan, China. Actualmente, la propagación se da principalmente **de persona a persona.**



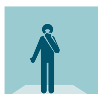
SÍNTOMAS COMUNES

CASOS GRAVES

*Los síntomas podrían aparecer de **2 a 14 días** después de la exposición al virus.

¿Quiénes están en mayor riesgo de enfermarse gravemente?
- Adultos mayores de 60 años
- Personas con enfermedades preexistentes como diabetes o cardiopatías.

¿Cómo se transmite?
- Por contacto personal cecano con una persona infectada
- A través de personas infectadas al toser o estornudar.
- Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.



Hasta el momento, no hay vacuna ni tratamiento específico, solo tratamiento de los síntomas.
Los casos graves pueden necesitar oxígeno suplementario y ventilación mecánica.

PREPÁRATE.



Infórmate a través de fuentes confiables.

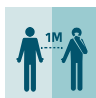


Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón o usa un gel a base de alcohol.

Cúbrete la boca con el antebrazo cuando tosas o estornudes, o con un pañuelo desechable, luego tíralo a la basura y límpiate las manos.

ACTÚA.



Evita el contacto cercano con personas que tengan síntomas de gripe.



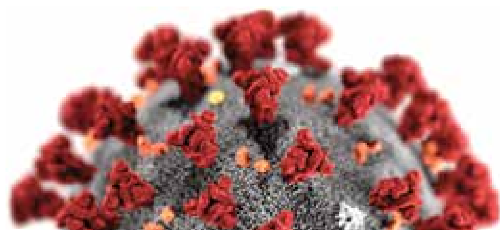
Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.



Evita compartir vasos, platos u otros artículos de uso personal y limpia y desinfecta los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia.



Si has viajado a áreas donde circula el virus o has estado en contacto cercano con alguien que lo tiene y presentas fiebre, tos o dificultad para respirar, busca atención médica de inmediato. No te automediques.



Nota: Algunos datos pueden cambiar en la medida en que se tenga más conocimiento sobre la enfermedad. Febrero 2020.

IV. Mensajes

Para evitar confusiones ante la llegada inicial de casos, prevenir la propagación de la enfermedad y generar confianza en la respuesta de las autoridades, los mensajes que se comuniquen al público deben ser oportunos, precisos, simples, relevantes y pertinentes. Los mensajes se actualizarán en cuanto se verifique la nueva información.

A continuación, se presentan preguntas específicas acerca del primer caso diagnosticado de COVID-19 que podrían plantearse. Las autoridades de salud deben considerar de antemano cómo responderán si se diagnostica o cuando se diagnostique un primer caso.

1. ¿Quién está a cargo y qué están haciendo para investigar y controlar la situación?
2. ¿Qué están haciendo las autoridades de salud para abordar esta situación? ¿Los ministerios de salud? ¿El hospital? ¿La compañía aérea? ¿Protección fronteriza?
3. ¿Dónde y cómo fue infectado el paciente?
4. ¿El paciente infectado transmitió el virus a otras personas? ¿Cómo?
5. ¿Cuáles son los riesgos para las personas que han tenido contacto cercano con el paciente?
6. ¿Cuáles son los riesgos para los demás pasajeros del avión (si el paciente llegó por este medio de transporte)?
7. ¿Cuáles son los riesgos para el personal de salud y otros pacientes del hospital? ¿Cuál es el riesgo para la comunidad?
8. ¿Quién notificará a los pacientes y a las familias acerca de las posibles exposiciones y los posibles riesgos? ¿De qué manera?
9. ¿Qué está haciendo el hospital para prevenir la propagación dentro del hospital y a otros pacientes?
10. ¿Qué pasaría si el virus se diseminara y provocara un brote en [nombre de su país]?
11. ¿Qué debe hacer una persona que ha tenido contacto cercano con el paciente?
12. 12. ¿El hospital siguió o está siguiendo las prácticas de control de infecciones?
13. ¿La tripulación de la línea aérea y el personal de aduanas tomó o está tomando las medidas adecuadas?
14. ¿De qué país ha venido el paciente? ¿Qué medidas tomó el país —si las hubiera— para prevenir la transmisión del primer caso?
15. ¿Se aisló al paciente infectado?
16. ¿Están aislados los otros contactos? ¿Por qué?
17. ¿Puede haber más casos? ¿Qué se debe hacer para evitar más casos?



18. ¿Está circulando el virus en el país?
19. ¿Estamos preparados para un brote?
20. ¿Los hospitales pueden responder?
21. ¿Tienen los profesionales suficientes equipos de protección personal?
22. ¿Cómo puedo protegerme y proteger a mi familia?
23. ¿Se sometió a cuarentena el avión?
24. ¿Se advirtió y preparó a tiempo que esto podía suceder?
25. ¿Qué se está haciendo en los aeropuertos u otras fronteras para someter a tamizaje a los viajeros que llegan?
26. ¿Van a cerrar la frontera?
27. ¿Cuáles son los síntomas de la enfermedad? ¿Cuándo debo consultar a un médico?
28. ¿Hay tratamientos antivíricos u otros tratamientos? ¿Cuándo habrá una vacuna? ¿Estará disponible para todos?
29. ¿Debemos prohibir la llegada de vuelos o la entrada de viajeros procedentes de los países afectados
30. ¿Debemos preocuparnos?

V. Puntos clave preliminares para el primer caso de COVID-19 importado

Ejemplos de puntos clave principales:

- Se ha notificado en su país el primer caso confirmado por laboratorio de COVID-19.

- El Ministerio de Salud sabe que la gente está preocupada por esta situación. Comprendemos estas inquietudes y consideramos esto muy seriamente. Intercambiaremos la información que tenemos ahora, así como información adicional tan pronto como la tengamos.

- Ahora mismo, sabemos que se confirmó que una persona tiene la COVID-19.
  - » El paciente presentó síntomas de COVID-19 y fue hospitalizado en [indique el lugar] el [indique la fecha].
  - » El paciente viajó recientemente desde [indique el país] y enfermó aproximadamente el [indique la fecha en relación con la llegada a su país].

- La situación todavía sigue evolucionando. [Nombres de los ministerios] están investigando:
  - » cómo contrajo el paciente la COVID-19;
  - » cuántas personas tuvieron contacto estrecho con el paciente una vez que presentó síntomas, así como su estado de salud actual.

- El Ministerio de Salud está colaborando estrechamente con otros ministerios para investigar rápidamente esta situación y ayudar a prevenir la propagación de la COVID-19. Actualmente:
  - » Estamos asegurándonos de que el paciente recibe tratamiento y está aislado.
  - » Estamos entrevistando al paciente y a sus contactos cercanos, como los miembros de su familia, para obtener información detallada sobre sus antecedentes de viajes y sus exposiciones.
  - » Estamos asegurándonos de que el hospital utiliza las medidas apropiadas de control de infecciones.
  - » Estamos identificando a las personas que tuvieron contacto estrecho con el paciente y
    - entrevistándolas;
    - dándoles a seguimiento para ver si enferman;
    - obteniendo muestras de ellos y analizándolas, si fuera necesario;
    - solicitándoles que vigilen su estado de salud y que acudan en busca de asistencia de presentar síntomas.
  - » Estamos vigilando el estado de salud de los trabajadores de salud que cuidaban al paciente.

- Actualmente, no hay ninguna vacuna que proteja de la COVID-19. El tratamiento de la enfermedad se limita a atender y tratar los síntomas cuando aparecen y al tratamiento complementario de apoyo en casos graves.

- El Gobierno ha estado preparándose para un



evento como este como parte del Reglamento Sanitario Internacional. Hemos:

» mejorado la capacidad de vigilancia y de realización de pruebas de laboratorio para detectar los casos;
» formulado recomendaciones para el control de las infecciones en el personal de salud y otras medidas para prevenir la transmisión de la enfermedad;
» trabajado para informar a los proveedores de atención de salud acerca de los protocolos de respuesta adecuados;
» difundido información actualizada al público en general, a los viajeros internacionales y a los asociados en el ámbito de la salud pública.

- Los viajeros que visitaron los lugares donde actualmente circula el virus o estuvieron en contacto con una persona con el virus deben vigilar su salud hasta 14 días después del viaje, para detectar cuanto antes la aparición de síntomas, fiebre, tos, neumonía, y, si presenta síntomas, practicar medidas recomendadas para evitar propagar el virus y consultar a un profesional de la salud. Los viajeros tienen que comunicar su historia de viaje.

- Los profesionales de la salud deben considerar la COVID-19 en los pacientes que presenten fiebre, tos o neumonía, hasta 14 días después de viajar desde lugares donde circula el virus, o que pudieron haber tenido contacto con una persona infectada. De inmediato deben aplicar las precauciones apropiadas de control de infecciones y comunicarse con el Ministerio de Salud si tienen dudas.

- El Ministerio de Salud difundirá nueva información acerca de la COVID-19 en el sitio web: www.

- Cuando los riesgos para la salud son inciertos, la gente necesita información acerca de lo que se sabe y lo que no se sabe, así como una orientación provisional para tomar decisiones que ayuden a proteger su salud y la salud de otros.

- Incluso un solo caso de COVID-19 dará lugar a la demanda inmediata, firme y sostenida de información por parte del público, los proveedores de atención de salud, las instancias normativas y los medios de comunicación. También puede generar mayor demanda y consultas a los servicios de salud.

- La difusión oportuna y transparente de información exacta y de base científica puede fomentar la confianza del público.

Principales orientaciones de la comunicación de riesgos

Esta orientación emplea principios de comunicación de riesgos para establecer y mantener la confianza del público y gestionar las expectativas de la población en una situación extremadamente adversa durante un periodo prolongado.

Estos principios se basan en las Normas de comunicación de brotes epidémicos de la OMS (http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28spweb.pdf) y las complementan.

Cuando los riesgos para la salud son inciertos, como probablemente ocurrirá después de que se diagnostiquen el primero o los primeros casos de COVID-19 en su país, la gente necesitará información acerca de lo que se sabe y lo que no se sabe sobre el virus, su grado de riesgo real, así como orientación provisional para tomar decisiones que ayuden a proteger su salud y la salud de otros. En la medida de lo posible, proporcionar esta información antes de que se dé el primer caso diagnosticado ayudará a mitigar las inquietudes iniciales.

El primer diagnóstico de COVID-19 en su país probablemente llegará a un servicio de salud y dará lugar a una demanda inmediata, firme y sostenida por parte del público, los proveedores de salud, las instancias normativas y los medios de comunicación. Es posible que los trabajadores de salud y el personal de salud pública requieran capacitación sobre las relaciones con los medios de comunicación, la comunicación de salud pública y la comunicación de riesgos.

La difusión oportuna y transparente de información precisa y de base científica acerca de la enfermedad puede fomentar la confianza del público, en particular cuando tales esfuerzos de comunicación se guían por principios establecidos de comunicación de riesgos.

La coordinación de la elaboración de mensajes y la difusión unificada de información entre todas las organizaciones que responden y los funcionarios de salud de los asociados internacionales son fundamentales para ayudar a evitar confusiones que puedan socavar la confianza del público, aumentar el temor y la ansiedad, e impedir las medidas de respuesta.

La información a las audiencias públicas debe ser accesible, técnicamente correcta, honesta, transparente y suficientemente completa para promover el apoyo de políticas y de medidas oficiales sin parecer condescendiente con el público.

La información presentada debe reducir al mínimo las especulaciones y evitar la excesiva interpretación de los datos, así como las evaluaciones excesivamente confiadas de las investigaciones de salud pública y las medidas de control.

Será importante anunciar que la orientación y las recomendaciones pueden ir cambiando cambiar a medida que todos aprendamos más sobre una enfermedad que es nueva.



COVID-19

Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus 2019

Guía para líderes

OPS  Organización Panamericana de la Salud  Organización Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas